

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN LHDNM JULAI 2017

| Bil | Piagam Pelanggan | Menepati Piagam | Tidak Menepati Piagam | Status Pencapaian |
|-----|--|-------------------------|-----------------------|-------------------|
| | | % | % | |
| 1 | Menyediakan Borang Nyata Cukai Pendapatan Semasa bagi : <ul style="list-style-type: none"> ● Pembayar cukai individu - pada akhir bulan Februari ● Pembayar cukai selain individu - pada akhir bulan April | 100 100 | 0 0 | |
| 2 | Menyediakan kemudahan menghantar Borang Nyata Cukai Pendapatan secara elektronik | 100 | 0 | |
| 3 | Mengembalikan lebih bayaran / pembayaran balik cukai pendapatan bagi Borang Nyata Cukai Pendapatan yang lengkap dan betul dari tarikh penerimaan borang secara : <ul style="list-style-type: none"> ● e-filing - 30 hari bekerja ● Pos atau serahan tangan - 90 hari bekerja | 93.31 98.38 | 6.69 1.62 | |
| 4 | Mengeluarkan surat penyelesaian cukai dalam tempoh 10 hari bekerja dari tarikh dokumen relevan yang lengkap diterima. | 93.12 | 6.88 | |
| 5 | Mengambil tindakan atas surat cara pindah milik harta tanah bagi taksiran duti setem seperti berikut : <ul style="list-style-type: none"> ● Menghantar borang PDS 15 untuk penilaian - 8 hari bekerja ● Mengeluarkan notis taksiran dari tarikh laporan penilaian diterima - 8 hari bekerja ● Mengendorskan Borang KTN 14 A dari tarikh bayaran diterima - 3 hari bekerja | 94.15 95.28 89.01 | 5.85 4.72 10.99 | |
| 6 | Menaksir surat cara selain daripada surat cara pindah milik harta tanah bagi : <ul style="list-style-type: none"> ● Taksiran rasmi - 5 hari bekerja ● Taksiran tidak rasmi[#] - 1 hari bekerja terhadap kepada 30 surat cara bagi setiap pemohon | 99.91 | 0.09 | |
| 7 | Menyelesaikan rayuan/bantahan selain daripada Borang Q dalam tempoh 60 hari sekiranya maklumat lengkap diterima | 92.63 | 7.37 | |
| 8 | Memproses Borang Q untuk dikemukakan kepada Pesuruhjaya Khas Cukai Pendapatan dalam tempoh 5 bulan dari tarikh penerimaannya | 100 | 0 | |
| 9 | Mengambil tindakan terhadap surat, faks, dan e-mel dengan mengeluarkan : <ul style="list-style-type: none"> ● Surat akuan terima dalam tempoh 3 hari bekerja dari tarikh penerimaan. ● Surat makluman berhubung status tindakan dalam tempoh 7 hari bekerja selepas surat akuan diterima dihantar sekiranya perkara yang dibangkitkan mengambil masa untuk diselesaikan. | | | |
| 10 | Menjawab panggilan telefon dalam tempoh tidak melebihi 3 deringan | | | |
| 11 | Memberi layanan di kaunter dalam tempoh 15 minit selepas mengambil nombor giliran | | | |

Nota

Piagam 9, 10 dan 11 dalam kajian

Mulai 1.1.2009 taksiran tidak rasmi telah dibatalkan menurut pindaan Akta Setem 1949.

| Petunjuk | |
|----------|------------------|
| | Lebih dari 70 % |
| | 50 % - 70 % |
| | Kurang dari 50 % |